Legislative Assembly of Ontario

Assemblée législative de l'Ontario

STANDING COMMITTEE ON PUBLIC ACCOUNTS

VIOLENCE AGAINST WOMEN PROGRAM

(Section 3.05, 2001 Annual Report of the Provincial Auditor)

3rd Session, 37th Parliament
51 Elizabeth II

National Library of Canada Cataloguing in Publication Data

Ontario. Legislative Assembly. Standing Committee on Public Accounts
Community Reinvestment Fund (Section 3.07, 2001 Annual report of the Provincial Auditor)

Text in English and French with French text on inverted pages.
Title on added t.p.: Fonds de réinvestissement communautaire (Section 3.07, Rapport annuel 2001 du vérificateur provincial)
ISBN 0-7794-4351-9

1. Ontario. Community Reinvestment Fund—Auditing. 2. Intergovernmental fiscal relations—Ontario. I. Title. II. Title: Fonds de réinvestissement communautaire (Section 3.07, Rapport annuel 2001 du vérificateur provincial)

HJ795.O6 O56 2003 336.013'713 C2003-964004-3E

Legislative Assembly of Ontario

Assemblée législative de l'Ontario

The Honourable Gary Carr, M.P.P.,
Speaker of the Legislative Assembly.

Sir,

Your Standing Committee on Public Accounts has the honour to present its Report and commends it to the House.

John Gerretsen, M.P.P.,
Chair.

Queen's Park
March 2003

103-04014/

STANDING COMMITTEE ON PUBLIC ACCOUNTS

MEMBERSHIP LIST

JOHN GERRETSEN
Chair

BRUCE CROZIER
Vice-Chair

STEVE GILCHRIST

JOHN HASTINGS

AL MCDONALD

RAMINDER GILL

SHELLEY MARTEL

RICHARD PATTEN

Anne Stokes
Clerk of the Committee

Elaine Campbell
Research Officer

Contents

Preamble 1

1. Background 1
   1.1 Audit Objectives and Scope 1
   1.2 Overall Audit Conclusions 2
   1.3 Committee Report and Ministry Response 2

2. Monitoring of Services Provided 3
   2.1 Service Quality Standards 3
      2.1.1 Specific Services 4
   2.2 Quarterly Reporting 6

3. Transfer-Payment Agency Accountability and Governance 6
   3.1 Agency Accountability 7
   3.2 Agency Governance 8

4. Program Funding 8
   4.1 Funding for Shelter Services 9
      4.1.1 Funding Methods 9
      4.1.2 Funding Levels 10
      4.1.3 August 2001 Announcement 11
   4.2 Funding for Counselling and Other VAW Services 11
   4.3 Annual Program Expenditure Reconciliations 12

5. Performance Reporting 13

6. List of Committee Recommendations 14

Notes 16

PREAMBLE

The Provincial Auditor reported on the Violence Against Women program in Section 3.05 of his *2001 Annual Report*. The Standing Committee on Public Accounts held hearings on this audit report on February 28, 2002, with representation from the Ministry of Community and Social Services (now Community, Family and Children's Services). This report constitutes the Committee's findings and recommendations.

The Standing Committee on Public Accounts extends its appreciation to the officials from the Ministry for their attendance at the hearings. Furthermore, the Committee acknowledges the assistance provided during the hearings by the Office of the Provincial Auditor, the Clerk of the Committee and staff of the Legislative Library's Research and Information Services.

1. BACKGROUND

The Violence Against Women (VAW) program funds transfer-payment agencies that provide women and their children with safe shelter and other support services. It is a component of the Violence Against Women Prevention Initiative which is co-ordinated by the Ontario Women's Directorate and delivered through nine ministries. Total spending for the initiative was budgeted at more than $145 million for 2001/02. (The Ministry of Community, Family and Children's Services was responsible for approximately $86 million of that total.)

More than half ($55 million) of the Ministry's funding was directed toward 101 shelters in 2001/02. The community-based, non-profit agencies operating shelters also provided support services such as counselling and childcare. The remaining funding went to over 100 counselling programs run by community-based, non-profit organizations ($21 million), a new transitional support program for abused women ($5 million), and a new intervention program for child witnesses of domestic violence ($5 million).[1]

The government announced $21.4 million for domestic violence initiatives on September 5, 2002. Initiatives included $5 million for physical upgrades to shelters, $4.5 million over three years for community-based grants to strengthen links between local victim services, and $1.2 million for a Domestic Violence Review Committee in the Office of the Chief Coroner.[2]

Nine regional offices oversee funding and program delivery. The Ministry does not manage individual agencies but is accountable for their effective use of public funds.[3]

1.1 Audit Objectives and Scope

The audit objectives were to assess whether the Ministry had adequate policies and procedures in place to

- monitor the services provided by its transfer-payment agencies to assess whether or not they were meeting the Ministry's expectations; and
- ensure that payments to transfer-payment agencies were reasonable and adequately controlled.

The audit covered the period up to March 31, 2001, with emphasis on expenditures during the 1999/2000 and 2000/01 fiscal years. An earlier audit of the program appeared in the Auditor's *1994 Annual Report*.[4]

1.2 Overall Audit Conclusions

The Auditor concluded that the Ministry was not adequately monitoring or assessing the services provided by program-funding recipients to determine whether they were meeting expectations.

- The Ministry's practices and procedures did not ensure that the services being provided were of an acceptable and consistent quality standard or that they represented value for money spent.
- The Ministry's policies and procedures were not adequate to ensure that transfer payments to agencies providing services under the VAW program were reasonable and adequately controlled.

The Auditor addressed related program concerns in Section 3.04 (Transfer Payment Agency Accountability and Governance) of his *1997 Annual Report*. That report recommended that the Ministry critically assess requests for funding and ensure that the amounts approved are commensurate with the demand for services and the actual services provided. The Auditor noted that the recommendation had not been implemented with respect to the VAW program.[5]

1.3 Committee Report and Ministry Response

The Standing Committee on Public Accounts endorsed the Provincial Auditor's recommendations in the 2001 audit report on the Violence Against Women program and recommended their implementation by the Ministry of Community, Family and Children's Services. Commitments were received from the Ministry in support of the Auditor's recommendations and actions have been taken to resolve certain shortcomings with respect to the Program. The Committee has prepared follow-up recommendations based on the February 2002 hearings and supplementary information provided by the Ministry in response to the Committee's enquiries.

The Committee requests that the Ministry of Community, Family and Children's Services provide the Committee Clerk with a response to this report within *one hundred and twenty calendar days* of the date of tabling with the Speaker of the Legislative Assembly, unless otherwise indicated in the recommendations.

2. Monitoring of Services Provided

2.1 Service Quality Standards

The Provincial Auditor felt the Ministry needed to ensure that the type and quality of services provided by its transfer-payment recipients are acceptable and reasonably consistent, and that they represent value for money.

In his *1994 Annual Report*, the Auditor noted that the Ministry had not developed standards, service directives or guidelines for services to be provided under the VAW program. He recommended that the Ministry should develop standards and monitor each agency's performance against them on a regular basis. The Ministry had not developed these standards for VAW services at the time of the 2001 audit.

In the absence of standards, the Auditor provided observations on the following areas where common service standards would be applicable to most agencies:

- definitions of core services. Prior to 1995, the Ministry defined core shelter services as covering a range of activities, from shelter and safety to crisis telephone services. At the time of the audit, the Ministry admitted that while it remained committed to providing those services, funding constraints meant that some shelters may not be able to provide them all. The Auditor pointed out that the April 2001 inquest into the death of Jordan Heikamp, an infant who died in a VAW shelter, had recommended the development of a policy to clarify the services a shelter does and does not offer;
- minimum staffing levels and staff qualifications;
- admission criteria;
- acceptable waiting times. The Auditor drew on the results of a survey conducted in the fall of 2000 to highlight waiting lists at shelters and for counselling services. Eight of nine regions reported turning women away from VAW shelters that year and redirecting them to homeless shelters. One shelter advised the Auditor's staff that more than 1,000 women and children had been turned away that year. Waiting times for counselling were found to frequently range from three to six months;
- physical security; and
- service co-ordination with other service providers. In 1998, the Ministry formed an advisory committee for the development of a protocol for the provision of VAW and Children's Aid Society (CAS) services with respect to children. The protocol was to be implemented in late 1999, but it had not been finalized at the time of the audit.

The Auditor recommended that the Ministry should ensure that services provided by all transfer-payment agencies under the VAW program are of an acceptable and reasonably consistent quality standard and that they represent value for money.[8]

Committee Hearings

Service expectations (i.e. types of services to be offered and numbers of people to be served) are clearly communicated to the Ministry's transfer payment agencies through the budgeting and service contract planning process, and set out in the service contract. Boards are then expected to set and be accountable for their own service quality standards.[7]

Ministry staff acknowledged that they had to maintain a fine balance between their responses to the Auditor's concerns and a commitment to allowing for a certain degree of local flexibilty in the provision of services. However, they had put a business cycle checklist in place across the province. This allows every Ministry program supervisor to consider the same items as they negotiate their individual budgets.[8]

2.1.1 Specific Services

When asked for the rationale behind the elimination of the standard of a minimum staff-to-bed ratio in 1995/96 and its implications, Ministry staff replied that the standard had been developed as a guide or best practice, an ideal if sufficient funding existed within the system. Rather than having been eliminated, it had not been implemented.[9] The Committee was also told that the Ministry makes it very clear to its agencies who is eligible for VAW services.[10]

The survey referred to by the Auditor was one of two sent to all nine regional offices. Each office responded on the basis of its work with shelters and agencies delivering counselling services within its area.[11] Regional results were sent to Toronto. Ministry staff told the Committee that it was part of an internal exercise to prepare for monies the Ministry was hoping to get for new bed allocations.

Women and children who need emergency services receive them. During periods of higher demand, shelters ensure those in need of emergency services are sent to a shelter in another part or outside of their own community. Other emergency accommodations such as motels or hostels are sometimes used. The Ministry agreed that more needed to be done to ensure the provision of emergency supports and services. This was the reason given for the government's August 7, 2001, announcement[12] of $26 million to create 300 new beds and refurbish 136 existing beds in shelters. An additional $3 million in 2001/02, growing to $9 million annually, would go to counselling and other services in shelters.[13]

Over 400 Ministry-funded counselling agencies provide service to approximately 60,000 women and 12,000 children each year. More abused women seek counselling than shelter service. The waiting times referred to in the Auditor's report were for women seeking ongoing, longer-term counselling; women in crisis receive immediate service.[14]

Ministry staff had no current data on waiting times comparable to what appeared in the 2000 survey. In response to questioning about children and their special needs with respect to emergency counselling, Members were told that this

concern was a driving force behind the introduction of the early intervention program.[15]

When questioned about disparities in physical security, Ministry staff said that the refurbishment of 136 shelter beds had created the opportunity to increase security. However, individual boards of directors needed to perform assessments and present the results to regional offices. Physical security requests were taken seriously and minor capital dollars were often available to respond to these needs.[16]

Service coordination between VAW agencies and CASs was improving through a joint training initiative. Consultations with respect to a protocol had been conducted in the fall of 2001. At the time of the hearings, the protocol was being revised. Ministry staff expected it to be issued in the spring of 2002. Individual VAW agencies and CASs would then turn it into local protocols.[17]

Supplementary Information

As of November 2002, the Ministry was finalizing a shelter cost review to determine cost disparities. The expectation was that the Minister of Community, Family and Children's Services would be briefed in December 2002. Ministry regional offices were also working to ensure ongoing data collection and monitoring.

From January 2000 to June 2002, 2,300 CAS and 2,154 VAW agency staff were trained on the CAS/VAW collaborative curriculum, "Woman Abuse: Increasing Safety for Abused Women and Their Children". The training, now offered on request, is based on eight modules and delivered by two facilitators, one from the child welfare sector and the other from the VAW sector. (The Ontario Association of Children's Aid Societies was contracted to deliver the training between January 2000 and June 2002.)[18]

Committee Recommendations

The issue of inconsistent or non-existent standards in the provision of services to women and children who have experienced or witnessed violence is of grave concern. Of particular concern are the waiting times for shelter and counselling.

The Committee therefore recommends that:

1. **The Ministry define the core services that all shelters must provide and ensure that they are adequately funded.**

2. **The Ministry develop a policy to clarify the services a shelter does and does not offer in consultation with the Ontario Association of Interval and Transition Houses.**

3. **The Ministry report back to the Committee on its progress with respect to defining core services and developing a policy to clarify the services not offered by shelters, by March 31, 2003.**

4. **The Ministry report back to the Committee in September 2003 on the effect the initiatives announced in August 2001 have had on waiting times for shelter accommodations and counselling.**

2.2 Quarterly Reporting

The Ministry requires agencies to submit quarterly reports comparing actual to budgeted expenditures and providing information on services provided. Reasons for planned-to-actual variances greater than 10% must be explained. Regional offices review these reports and ensure that corrective actions are taken on a timely basis. The Auditor noted that the quarterly reporting process did not enable the Ministry to sufficiently monitor agencies' expenditures and service delivery for several reasons.

The Auditor recommended several initiatives to ensure that the quarterly reporting process for the program enables effective monitoring of expenditures and service delivery during the year.[19]

Committee Hearings

The Ministry plans to review and refine the service data that agencies report quarterly over the next year with a view to promoting consistent reporting.[20]

Committee Recommendation

The Committee recommends that:

5. **The Ministry develop and assume the costs of an appropriate reporting system to satisfy the Ministry's data requirements for shelters and counselling agencies.**

3. Transfer-Payment Agency Accountability and Governance

Transfer-payment agencies providing program services are not currently required to follow the administrative policies and procedures prescribed for the Ministry itself. However, the Ministry holds agencies accountable for the prudent use of public funds because it provides the bulk of their funding.

The Ministry developed a new governance and accountability framework for transfer-payment agencies based on the 1998 Management Board Directive on Transfer Payment Accountability. At the time of the audit in early 2001, the next phase, implementation across the Ministry on a program by program basis, had not been applied to the VAW program.

The Auditor identified several concerns with respect to mandatory requirements for agency accountability. These related to explicit and measurable expectations and service standards, reporting and monitoring of results, and corrective action.

Other concerns were identified with respect to the mandatory requirements for promoting good agency governance: agency management and boards of directors; operating policies and procedures; and internal governance and reporting structures.

The Auditor recommended that the Ministry should improve the governance and accountability of VAW agencies by implementing the requirements of the governance and accountability framework.[21]

Committee Hearings

3.1 Agency Accountability

The Ministry's framework has been shared with all of its agencies. It provides clearer accountability for the use of public funds and improved business practices for both the Ministry and service providers. The Ministry is working with its agencies to ensure that the framework has been incorporated into their regular business cycle, a process outlined by Ministry staff.

Each fiscal year, Ministry staff negotiate service contracts with agencies outlining service expectations and the funding to be provided, based on previous years' service and predicted need. Service contracts also reflect the basic requirements of agency accountability regarding the setting of expectations, monitoring and reporting, and corrective action wherever necessary. A board commits to achieving the service delivery targets when it signs the service contract.

Contracts are monitored on a regular basis and there is an ongoing relationship between Ministry personnel and program supervisors, managers and staff, and boards. Corrective action is taken in instances of non-compliance with a contract.

Each quarter, agencies have to demonstrate that the transfer payments they received were used to achieve the desired results. At year-end, the Ministry compares reported results to established expectations. Working with the agency, the Ministry seeks to explain and justify any and all variances or determines actions that are needed to address discrepancies. Also at year-end, agencies submit reports and an annual program expenditure reconciliation report (APER). Ministry staff are to reconcile provincial funding with actual financial data and identify any recoverable subsidy or overpayment.

New tools are being developed to support agencies in meeting the requirements of the framework and the Ministry recognizes that some agencies, particularly the smaller ones, may need assistance and support working through the process. Ministry staff admitted to a continuing need to improve their monitoring, but

added that personnel were better trained than they had been in years before and the APER reconciliation process was more up to date.[22]

3.2 Agency Governance

Boards are accountable for providing quality services, determining staffing needs and staff qualifications, ensuring the physical safety and security of a shelter, ensuring shelters communicate the services they provide, and ensuring their organizations coordinate services with other agencies.[23]

Board membership turnover and an increasingly complex environment have led to the Ministry being called upon for help more often. Over the next year, the Ministry intends to continue implementing enhancements to the governance framework, including a requirement related to ensuring board capacity. A manual is being prepared to assist boards in understanding their role and responsibilities. The core of the manual will be based on that used by CAS boards.[24]

Supplementary Information

After the hearings, the Committee was provided with a copy of the Ministry's March 2002 *Governance & Accountability Update*. This document noted that a Service Description Schedule on the capacity of boards to fulfil their responsibilities has been added to the service contract. The manual that was being prepared would assist boards in understanding governance and accountability best practices. It was expected to be available in the late spring of 2002. A Transfer Payment Sectoral Framework was to be finalized and released within the first quarter of 2002/03, however, completion was delayed due to last spring's labour action by OPSEU. After French translation has been completed, the document will be released in early 2003. Required activities and business practices for Ministry and agency staff will be in place upon release.[25]

Committee Recommendation

The Committee recognizes that the Ministry has done much to respond to the accountability and governance concerns of the Provincial Auditor. It also appreciates the difficulties inherent to the operation of social and human services programs. Nonetheless, the Committee agrees with Ministry staff and the Auditor that monitoring adherence to the framework needs to be improved.

The Committee therefore recommends that:

6. **The Ministry provide the Committee with another governance and accountability update.**

4. Program Funding

The Auditor has expressed concerns about the way in which the Ministry funds transfer-payment programs over the years. In his *1997 Annual Report,* he

recommended that the Ministry should critically assess requests for funding and ensure that the amounts approved are commensurate with the demand for services and the actual services provided, to help ensure that funding is equitable and appropriate for each agency.[26]

The Ministry made a commitment in 1997 to undertake this work, but in the interim, it has not documented changes in demand for services when making annual funding decisions with respect to the VAW program. The Auditor identified several concerns in 2001 related to funding for shelter services, counselling and various other services.[27]

4.1 Funding for Shelter Services

In January 1998, following the Local Services Realignment initiative, the Ministry assumed 100% responsibility for government funding for VAW shelters.[28] The Auditor noted that as a result of this change, the Ministry's nine regional offices received funding allocations for VAW shelters for 1998 and subsequent years based on the highest annual funding provided to each of the shelters in their jurisdictions over the five-year period from 1992 to 1996. The Ministry recognized that this method of allocating funding could result in some regional offices receiving a higher allocation than required. Issues were identified relating to funding methods and levels.

- **Funding Methods**: the Auditor reviewed three regional offices and concluded that none of the the funding methods were appropriate. This conclusion was based on variables such as shelter occupancy levels, actual shelter costs, and overall funding needs.
- **Funding Levels**: the Ministry did not always have reliable information on the funding for each shelter from 1992 to 1996. The average costs of shelter services (per person served, per available bed, per day of residential care) in the 1999/2000 fiscal year varied significantly.

The 1998 Coroner's Report on the *Inquest into the Deaths of Arlene May and Randy Iles* recommended that the Ministry review its funding for shelters for abused women and their children. In 1999, the Ministry indicated that the new funding arrangement was sufficient to address the matter. The Auditor concluded in 2001 that the Ministry's current method of funding did not ensure appropriate and equitable funding for shelters.[29]

Committee Hearings

4.1.1 Funding Methods

The shelter funding arrangement that has been in place since January 1998 was referred to as block funding. The move to block funding was said to have provided more stability since it is not dependent on individual shelter occupancy rates. It has also reduced agencies' administrative burden by helping them to better plan services and manage resources.

Shelters are community-based and may also receive funding and services in kind from other sources, as well as other levels of government. The province encourages these partnerships as the entire community has a responsibility to address the issue of domestic violence. At the same time, Ministry funding for VAW services has been steadily increasing since 1997.[30]

The Auditor's concerns about funding methods and the provision of core services, and related recommendations made by the coroners' inquests into the deaths of Arlene May and Randy Iles, and Gillian Hadley, led to Ministry staff being asked if they would be undertaking a thorough review of shelter funding. The Committee was told that the Ministry's approach was to review through the service contract process with individual agencies rather than the system as a whole. Staff expressed the belief that the existing process was increasingly responsive.[31]

4.1.2 Funding Levels

In a system with variable funding partners and funding arrangements, the way costs and revenues are expressed can have a dramatic effect on ranges of actual spending. In the opinion of Ministry staff, the Auditor had looked at the issue from one perspective, that of provincial funding for units of service.

The average daily provincial cost for residential care is about $100 per person. The median range is $75 to $125. There are several reasons for variances from one shelter to another. For example, some shelters raise substantial amounts of money on their own or have access to other funding sources such as the United Way or a municipality, while others rely more heavily on Ministry funds. (The Committee was assured that no VAW organization is penalized for raising money locally. Local fundraising was thought to be most successful when it was for something for which the government was not committed to funding.[32])

Occupancy rates also affect per diem costs. Nine of the province's 98 shelters had costs that exceeded $200 per person per day and all were located in small, rural communities in the north where economies of scale have a significant impact. Low occupancy rates meant higher costs per day for residential care, but services still had to be provided.

Variances between regions were not unexpected in the early days of a new approach to funding. Ranges might narrow with time, but Ministry staff repeated that they tried to keep two issues in balance: the need for consistency for the sake of ministerial accountability and the need to respond to local needs. Because of the latter, the gap may never close. However, the Ministry was in the process of identifying information that will help interpret operating efficiencies and best practices that can be shared with agencies (e.g. a more accurate representation of units of service and costs per unit).[33]

4.1.3 August 2001 Announcement

The 300 new beds will be put into place over four years. The target for 2001/02 was 107 beds.[34] The $26 million is capital funding. The additional $3 million growing to $9 million is operating funding to support the 300 new beds. Operating dollars are already attached to the refurbished beds.[35] The Ministry anticipated spending about $1.4 million of the additional $3 million allotted to counselling and other services in shelters in 2001/02. Less was being spent due to some delays in opening new beds and lower salaries due to the short fiscal year.

Concern was expressed about the possibility of a shortfall in the funding required to support the new beds, based on the average per diem provincial cost of $100 for residential care. The figure actually used as a starting point for discussion after the announcement with the shelters receiving beds was $30,000 per bed annually, based on occupancy. Cost savings due to lower costs for new beds in existing shelters and lower costs for refurbishing would result in about $34,000 going to new beds in new shelters. The Ministry was confident that the eventual $9 million would address the operating needs of all new beds.

Because the announcement was made jointly with SuperBuild, Ministry staff were asked if local financing was required for building a new shelter. New shelter organizations were encouraged to look for other sources of funding, but they were not required to provide a certain percentage. Some did receive funding from CMHC or the federal Supporting Communities Partnership Initiative program.[36]

Supplementary Information

The Ministry has reported that 117 of the 300 new beds will be in place by December 1, 2002.[37]

4.2 Funding for Counselling and Other VAW Services

The Ministry has always fully funded the cost of counselling and other types of VAW services. The amount of funding approved is based on an agency's Service Budget Submission request, which includes information about the amount of funding requested and descriptions of the services to be provided. The Auditor noted that service budget descriptions did not consistently provide sufficiently detailed or relevant information (e.g., the duration or nature of counselling services).

- **Funding for Agencies**: the Ministry generally approved funding for agencies in amounts that were the same or similar to the amounts approved in the previous year. In addition, the Auditor determined that the average cost of similar Ministry-funded services (e.g. crisis support and general counselling) in the 1999/2000 fiscal year varied significantly.
- **Realistic Service Costs**: the Ministry had not defined a reasonable range of realistic costs for services. During the 2000/01 fiscal year, the Ministry added the Child Witness of Domestic Violence and Transitional Support programs to its VAW program without adequately determining the extent to which the services were already being provided or assessing regional or agency needs.

- **One-time Ministry Funding**: the Ministry provided one-time funding for a number of Y2K-related (Year 2000) expenditures that the Auditor found were unrelated to Y2K or were otherwise questionable.

The Auditor recommended that the Ministry should take steps to help ensure that funding for services under the VAW program is commensurate with the specific needs of each agency.[38]

Committee Hearings

With respect to counselling services, costs can vary due to the use of group versus individual counselling, and professional versus peer counselling. Many programs were said to use a peer counselling approach because they believe that other women who have experienced violence in the home are better able to counsel and work with the current clients.[39]

Committee Recommendations

The Committee therefore recommends that:

7. **The Ministry ensure that its regional offices employ a consistent and appropriate methodology to develop the amounts of funding to be provided to individual shelters.**

8. **The Ministry ensure that agency funding requests provide information that is sufficiently detailed and relevant to allow the Ministry to make informed funding decisions.**

9. **The Ministry critically assess all requests for funding and ensure that amounts approved are commensurate with the demand for services and the actual services provided.**

4.3 Annual Program Expenditure Reconciliations

Transfer-payment recipients that receive more than $75,000 in annual Ministry funding are required to complete an Annual Program Expenditure Reconciliation (APER) for the Ministry. The APER is used to reconcile program expenditures with Ministry funding to identify inappropriate or ineligible expenditures and any surplus funding.

In earlier audits of the Ministry's transfer-payments to agencies, the Auditor noted the untimeliness and ineffectiveness of the APER process in meeting its objectives. However, in the case of APERs for the VAW agencies, they had been received and reviewed by the Ministry on a timely basis.

Nevertheless, the Auditor concluded that the APER process in general was ineffective for the reasons noted below:

- eligible program expenditures had not been clearly defined by the Ministry, and agencies were inconsistent in their interpretations of what constituted eligible expenditures;
- the APER and the accompanying audited financial statements often lacked the detail necessary to identify inappropriate or ineligible expenditures, and to permit the reconciliation of the APER-reported expenditures with the audited financial statements; and
- the Ministry's APER review process did not identify ineligible expenditures or detect funding surpluses that should have been recovered.

The Auditor recommended several measures to better ensure that the APER process for the VAW program identifies both inappropriate and ineligible expenditures, as well as surpluses, and better supports future funding decisions.[40]

Committee Hearings

The Ministry plans to review and refine the service data that agencies report annually over the next year with a view to promoting consistent reporting.[41] It also plans to ensure that agencies submit explanations and action plans when financial variances occur.[42]

Committee Recommendation

The Committee notes that the APER process in general is of continuing concern to the Auditor. Over the years, his office has made many recommendations for improvement. With respect to the VAW program, it is the Committee's opinion that greater clarity and detail in the APER process may have made some of this report's earlier recommendations unnecessary.

The Committee therefore recommends that:

10. The Ministry take corrective action on the APER process so that it does not become an issue in another report by the Auditor.

5. Performance Reporting

The Ministry has initiated a new system for evaluating the performances of the various VAW programs. Questionnaires are to be filled out by women receiving VAW services. This information is to be entered into a province-wide database and analyzed by the Ministry. Because the 2000/01 fiscal year was the first for which surveys were to be completed, the results were unavailable at the time of the audit.

The audit noted deficiencies in the design of the new system that could reduce the reliability and usefulness of results in determining program effectiveness, namely:

- a potential conflict of interest issue related to the preparation of questionnaires by clients while using agency services, and the final submission of this material to the agency, who in turn submits it to the Ministry; and
- no measurable criteria or benchmarks for evaluating questionnaire results.

The Auditor will follow up on the results of this evaluation system in the future.[43]

Committee Hearings

The Ministry of Community, Family and Children's Services is one of a number of ministries that has introduced a performance management system to collect information from clients related to outcomes and expectations. Over the next year, it intends to work with its partners on refining the system so that it provides meaningful data. The first year of collecting data had just been completed at the time of the hearings. It was hoped that better information would become available as more agencies begin to collect data.[44]

Committee Recommendation

The Committee is aware that the performance management system is a relatively recent ministerial initiative and that the Auditor intends to follow up on its results at some time in the future. However, the Committee wishes to emphasize the value of collecting meaningful data.

The Committee therefore recommends that:

11. The Ministry take the action necessary to ensure that useful and reliable data are gathered in order to effectively evaluate the performance of VAW programs.

6. List of Committee Recommendations

1. The Ministry define the core services that all shelters must provide and ensure that they are adequately funded.

2. The Ministry develop a policy to clarify the services a shelter does and does not offer in consultation with the Ontario Association of Interval and Transition Houses.

3. The Ministry report back to the Committee on its progress with respect to defining core services and developing a policy to clarify the services not offered by shelters, by March 31, 2003.

4. The Ministry report back to the Committee in September 2003 on the effect the initiatives announced in August 2001 have had on waiting times for shelter accommodations and counselling.

5. The Ministry develop and assume the costs of an appropriate reporting system to satisfy the Ministry's data requirements for shelters and counselling agencies.

6. The Ministry provide the Committee with another governance and accountability update.

7. The Ministry ensure that its regional offices employ a consistent and appropriate methodology to develop the amounts of funding to be provided to individual shelters.

8. The Ministry ensure that agency funding requests provide information that is sufficiently detailed and relevant to allow the Ministry to make informed funding decisions.

9. The Ministry critically assess all requests for funding and ensure that amounts approved are commensurate with the demand for services and the actual services provided.

10. The Ministry take corrective action on the APER process so that it does not become an issue in another report by the Auditor.

11. The Ministry take the action necessary to ensure that useful and reliable data are gathered in order to effectively evaluate the performance of VAW programs.

NOTES

[1] Ontario, Legislative Assembly, Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of Debates (Hansard)* (28 February 2002): P303; and Ontario, Office of the Provincial Auditor, *2001 Annual Report* (Toronto: The Office, 2001): 109.
[2] Ontario, Ministry of Citizenship, "Ernie Eves Government Invests More Than $21 Million in Campaign Against Domestic Violence," *News Release*, 5 September 2002. Internet site at http://www.gov.on.ca/citizenship/english/about/n050902.htm, accessed 18 October 2002. Funds for physical upgrades will be received by 100 shelters. Information contained in e-mail from Community Services Branch, Community and Developmental Services Division, Ministry of Community, Family and Children's Services, Toronto, 25 November 2002.
[3] Ontario, Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of Debates*, p. P303; and Office of the Provincial Auditor, *2001 Annual Report*, p. 110.
[4] Office of the Provincial Auditor, *2001 Annual Report*, p. 110.
[5] Ibid., pp. 111-112.
[6] Ibid., pp. 112-114.
[7] Ontario, Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of Debates*, p. P311.
[8] Ibid., pp. P323-324.
[9] Ibid., p. P316.
[10] Ibid., p. P311.
[11] Information contained in e-mail from Ministry of Community, Family and Children's Services; and information contained in memorandum from Community Services Branch, Community and Developmental Services Division, Ministry of Community, Family and Children's Services, Toronto, 31 October 2002.
[12] Ontario, Ministry of Community and Social Services, "Ontario Government Announces $35 Million to Help Women Victims of Domestic Violence," *News Release*, 7 August 2001.
[13] Ontario, Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of Debates*, p. P305 and 318.
[14] Ibid., p. P305.
[15] Ibid., p. P312.
[16] Ibid., p. P313.
[17] Ibid., pp. P304 and 313.
[18] Information contained in e-mail from Ministry of Community, Family and Children's Services.
[19] Office of the Provincial Auditor, *2001 Annual Report*, pp. 115-116.
[20] Ontario, Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of Debates*, p. P304.
[21] Office of the Provincial Auditor, *2001 Annual Report*, pp. 117-118.
[22] Ontario, Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of Debates*, pp. P304, 307 and 311-312.
[23] Ibid., p. P311. Recommendation 41 of the Coroner's Jury into the death of Jordan Heikamp said the following: "all shelter workers should be precise in describing to outside agencies the services that their shelter can provide." See Ontario, Ministry of the Solicitor General, Office of the Chief Coroner, "Verdict of Coroner's Jury," reached 11 April 2001.
[24] Ontario, Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of Debates*, pp. P305, 313 and 320.
[25] Ontario, Ministry of Community, Family and Children's Services, *Governance & Accountability Update* (Toronto: The Ministry, March 2002), pp. 10, 12 and 13; and information contained in e-mail from Ministry of Community, Family and Children's Services.
[26] The *1997 Annual Report* addressed transfer payments audits for all Ministry of Community and Social Services programs, rather than a specific value for money audit for the VAW Program.
[27] Office of the Provincial Auditor, *2001 Annual Report*, pp. 118-119.
[28] Prior to January 1998, municipalities covered 20% of the per diem costs of shelter funding. The provincial share included the remaining 80% and services beyond the per diem. When it took on responsibility for the 20% municipal share of per diem shelter funding, the Ministry absorbed $3 million in additional costs. See Ontario, Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of Debates*, pp. P308 and P322.
[29] Office of the Provincial Auditor, *2001 Annual Report*, pp. 119-120 and 122.

[10] See Ontario, Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of Debates*, pp. P305-P306.
[11] See ibid., pp. P306-P308.
[12] Ibid., pp. P322-323.
[13] Ibid., pp. P305 and P309-P310.
[14] Ibid., p. P312.
[15] Ibid., p. P314.
[16] Ibid., pp. P315-316.
[17] Information contained in e-mail from Ministry of Community, Family and Children's Services.
[18] Office of the Provincial Auditor, *2001 Annual Report*, pp. 120-122.
[19] Ontario, Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of Debates*, p. P307.
[20] Office of the Provincial Auditor, *2001 Annual Report*, pp. 122-123.
[21] Ontario, Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of Debates*, p. P304-P305.
[22] Ibid., pp. P304-305
[23] Office of the Provincial Auditor, *2001 Annual Report*, p. 124.
[24] Ontario, Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of Debates*, pp. P304, 305 and 312.

Legislative Assembly of Ontario

Assemblée législative de l'Ontario

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

PROGRAMME DE PRÉVENTION DE LA VIOLENCE FAITE AUX FEMMES

(Section 3.05, Rapport annuel 2001 du vérificateur provincial)

3e session, 37e législature
51 Élizabeth II

Données de catalogage avant publication de la Bibliothèque nationale du Canada

Ontario. Assemblée législative. Comité permanent des comptes publics
Fonds de réinvestissement communautaire (Section 3.07, Rapport annuel 2001 du vérificateur provincial)

Texte en français et en anglais disposé tête-bêche.
Titre de la p. de t. additionnelle: Community Reinvestment Fund (Section 3.07, 2001 Annual report of the Provincial Auditor)
ISBN 0-7794-4351-9

1. Ontario. Fonds de réinvestissement communautaire—Évaluation. 2. Relations fiscales intergouvernementales—Ontario. I. Titre. II. Titre: Community Reinvestment Fund (Section 3.07, 2001 Annual report of the Provincial Auditor)

HJ795.O6 O56 2003 336.013'713 C2003-964004-3F

Legislative Assembly of Ontario

Assemblée législative de l'Ontario

L'honorable Gary Carr,
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le président,

Le Comité permanent des comptes publics a l'honneur de présenter son rapport et le confie à l'Assemblée.

Le président du comité,

John Gerretsen

Queen's Park
Mars 2003

COMPOSITION DU

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

JOHN GERRETSEN
Président

BRUCE CROZIER
Vice-président

STEVE GILCHRIST

JOHN HASTINGS

AL MCDONALD

RAMINDER GILL

SHELLEY MARTEL

RICHARD PATTEN

Anne Stokes
Greffière du comité

Elaine Campbell
Recherchiste

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE 1

1. CONTEXTE 1
   1.1 Objectifs et portée de la vérification 2
   1.2 Conclusions globales de la vérification 2
   1.3 Rapport du Comité et réponse du ministère 2

2. SUIVI DES SERVICES FOURNIS 3
   2.1 Normes de qualité des services 3
      2.1.1 Services particuliers 4
   2.2 Rapports trimestriels 6

3. RESPONSABILITÉ ET GESTION INTERNE DES ORGANISMES BÉNÉFICIAIRES DE PAIEMENTS DE TRANSFERT 7
   3.1 Responsabilité des organismes 8
   3.2 Gestion interne des organismes 8

4. FINANCEMENT DU PROGRAMME 9
   4.1 Financement des services d'hébergement 10
      4.1.1 Méthodes de financement 10
      4.1.2 Niveaux de financement 11
      4.1.3 Annonce d'août 2001 11
   4.2 Financement des services de counselling et autres 12
   4.3 Rapprochements annuels des dépenses relatives aux programmes 13

5. RAPPORTS SUR LE RENDEMENT 14

6. LISTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ 15

NOTES 17

PRÉAMBULE

Le vérificateur provincial faisait état du Programme de prévention de la violence faite aux femmes à la Section 3.05 de son *Rapport annuel 2001*. Le 28 février 2002, le Comité permanent des comptes publics a tenu des audiences sur ce rapport de vérification avec des représentants du ministère des Services sociaux et communautaires (aujourd'hui appelé ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance). Le présent rapport contient les conclusions et les recommandations du Comité.

Le Comité permanent des comptes publics tient à remercier les fonctionnaires du ministère de leur présence aux audiences. Il est aussi reconnaissant de l'aide fournie durant les audiences par le Bureau du vérificateur provincial, le greffier du Comité et le personnel des Services de recherches et d'information de la Bibliothèque de l'Assemblée législative.

1. CONTEXTE

Le Programme de prévention de la violence faite aux femmes (le Programme) finance les organismes bénéficiaires de paiements de transfert qui offrent des abris sûrs et des services de soutien aux femmes et à leurs enfants. Il s'inscrit dans le cadre de l'Initiative de prévention de la violence faite aux femmes, coordonnée par la Direction générale de la condition féminine de l'Ontario et mise en œuvre par neuf ministères provinciaux. Il était prévu d'affecter plus de 145 M$ à cette initiative en 2001-2002 (dont 86 M$ ont été dépensés par le ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance.)

En 2001-2002, plus de la moitié (55 M$) des fonds du ministère a été octroyée à 101 centres d'accueil. Les organismes communautaires sans but lucratif gérant ces refuges offraient également des services de counselling, de garde d'enfants et autres. Le reste des fonds est allé à plus de 100 programmes de counselling administrés par des organismes communautaires sans but lucratif (21 M$), à un nouveau programme d'appui transitoire à l'intention des femmes maltraitées (5 M$) et à un nouveau programme d'intervention pour les enfants témoins de violence familiale (5 M$).[1]

Le 5 septembre 2002, le gouvernement a annoncé qu'il affecterait 21,4 M$ à des initiatives de prévention de la violence familiale, dont 5 M$ pour moderniser des centres d'accueil, 4,5 M$ sur trois ans pour renforcer les liens entre les services communautaires aux victimes, et 1,2 M$ pour un Comité d'examen de la violence familiale au Bureau du coroner en chef.[2]

Neuf bureaux régionaux surveillent le financement et l'exécution des programmes. Le ministère ne gère pas les organismes mais doit s'assurer qu'ils font un usage efficace des fonds publics.[3]

1.1 Objectifs et portée de la vérification

La vérification visait à déterminer si le ministère disposait de politiques et procédures satisfaisantes pour

- surveiller les services fournis par les organismes bénéficiaires des paiements de transfert afin de déterminer s'ils répondaient aux attentes du ministère;
- s'assurer que les paiements aux organismes bénéficiaires de paiements de transfert étaient raisonnables et contrôlés de façon adéquate.

La vérification portait sur la période se terminant le 31 mars 2001, l'accent étant mis sur les dépenses engagées en 1999-2000 et 2000-2001. Une vérification antérieure du Programme figurait dans le *Rapport annuel 1994* du vérificateur provincial.[4]

1.2 Conclusions globales de la vérification

Le vérificateur est arrivé à la conclusion que le ministère ne surveillait ou n'évaluait pas de façon adéquate les services fournis par les bénéficiaires des fonds afin de déterminer s'ils répondaient aux attentes.

- Les pratiques et procédures du ministère ne permettaient pas de s'assurer que les services fournis étaient de qualité acceptable et uniforme et que les principes d'optimisation des ressources étaient suivis.
- Les politiques et procédures du ministère ne permettaient pas de s'assurer que les paiements de transfert aux organismes qui fournissent des services dans le cadre du Programme étaient raisonnables et contrôlés de façon adéquate.

Le vérificateur traitait de préoccupations connexes dans la Section 3.04 (Responsabilisation et gouverne d'entreprise des organismes bénéficiaires de paiements de transfert) de son *Rapport annuel 1997*. Ce rapport recommandait au ministère d'évaluer les demandes de financement d'un œil critique et de s'assurer que les montants approuvés sont proportionnés à la demande de services et aux services réellement fournis. Le vérificateur a noté que cette recommandation n'avait pas été mise en œuvre dans le cas du Programme.[5]

1.3 Rapport du Comité et réponse du ministère

Le Comité permanent des comptes publics a appuyé les recommandations formulées par le vérificateur provincial dans son rapport de 2001 au sujet du Programme de prévention de la violence faite aux femmes et recommandé qu'elles soient mises en œuvre par le ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance. Des engagements ont été reçus du ministère à l'appui des recommandations du vérificateur et des mesures ont été prises pour combler certaines lacunes du Programme. Le Comité a préparé des recommandations de suivi basées sur les audiences de février 2002 et sur les renseignements supplémentaires fournis par le ministère en réponse aux questions du Comité.

Le Comité demande au ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance de remettre à son greffier une réponse au rapport dans les *cent vingt jours civils* suivant la date du dépôt auprès du président de l'Assemblée législative, sauf avis contraire dans les recommandations.

2. Suivi des services fournis

2.1 Normes de qualité des services

De l'avis du vérificateur provincial, le ministère devait s'assurer que la nature et la qualité des services fournis par les bénéficiaires des paiements de transfert étaient acceptables et raisonnablement uniformes et que les principes d'optimisation des ressources étaient respectés.

Dans son *Rapport annuel 1994*, le vérificateur notait que le ministère n'avait élaboré aucune norme, directive ou ligne directrice concernant les services à fournir dans le cadre du Programme. Il recommandait au ministère d'élaborer des normes et de s'en servir pour évaluer la performance des organismes sur une base périodique. Or, le ministère n'avait pas encore élaboré de normes pour les services en question au moment de la vérification de 2001.

En l'absence de normes, le vérificateur a mentionné des cas où des normes communes pourraient s'appliquer à la plupart des organismes :

- la définition des services essentiels. Avant 1995, le ministère listait les services essentiels que les centres d'accueil devaient fournir, depuis l'hébergement et la sécurité jusqu'aux services téléphoniques de secours. Au moment de la vérification, le ministère a admis que, même s'il restait déterminé à offrir ces services, les restrictions financières pouvaient empêcher certains centres d'accueil de les offrir tous. Le vérificateur a souligné qu'une des recommandations découlant de l'enquête d'avril 2001 sur le décès du bébé Jordan Heikamp dans un centre d'accueil pour femmes maltraitées était d'élaborer une politique clarifiant les services offerts par ce genre d'établissement;
- les niveaux de dotation et de compétence minimums;
- les critères d'admission;
- les périodes d'attente acceptables. Le vérificateur s'est basé sur les résultats d'un sondage effectué à l'automne 2000 pour attirer l'attention sur les périodes d'attente pour les services d'hébergement et de counselling. Huit des neuf bureaux régionaux ont signalé que certains centres d'accueil avaient renvoyé des femmes à des refuges pour les sans-abri. Les employées d'un des centres d'accueil ont avisé le personnel du vérificateur que plus d'un millier de femmes et d'enfants s'étaient vu refuser l'accès durant l'année. Les périodes d'attente pour les services de counselling variaient fréquemment de trois à six mois;
- la sécurité matérielle;

- la coordination des services avec d'autres fournisseurs. En 1998, le ministère a chargé un comité consultatif d'élaborer un protocole de prestation des services entre le Programme de prévention de la violence faite aux femmes et la Société d'aide à l'enfance. Le protocole devait être mis en œuvre vers la fin de 1999, mais il n'avait pas encore été finalisé au moment de la vérification.

Le vérificateur a recommandé au ministère de s'assurer que les services fournis par les organismes bénéficiaires de paiements de transfert dans le cadre du Programme sont d'une qualité acceptable et raisonnablement uniforme et que les principes d'optimisation des ressources sont respectés.[6]

Audiences du comité

Les attentes en matière de service (c.-à-d. le genre de services à offrir et le nombre de personnes à servir) sont clairement communiquées aux organismes bénéficiaires de paiements de transfert du ministère dans le cadre du processus de budgétisation et de planification et énoncées dans le contrat de services. Les conseils d'administration sont censés établir leurs propres normes de qualité et en rendre compte.[7]

Le personnel du ministère a reconnu qu'il devait trouver un juste milieu entre ses réponses aux préoccupations du vérificateur et son engagement à allouer une certaine souplesse dans la prestation des services. Il a toutefois mis en place une liste de vérification du cycle d'activités dans toute la province. Cela permet aux superviseurs de programme du ministère de tenir compte des mêmes postes lors de la négociation de leur budget individuel.[8]

2.1.1 Services particuliers

Lorsqu'on leur a demandé de justifier l'élimination du rapport minimum entre le nombre d'employés et le nombre de lits en 1995-1996 et ses conséquences, les employés du ministère ont répondu que cette norme avait été établie à titre de guide ou de meilleure pratique, d'un idéal à viser s'il y avait assez de fonds dans le système. Elle n'avait pas été éliminée; elle n'avait simplement pas été mise en œuvre.[9] Le Comité s'est aussi fait dire que le ministère indiquait clairement à ses organismes les personnes admissibles aux services du Programme.[10]

Le sondage mentionné par le vérificateur était un des deux envoyés aux neuf bureaux régionaux. Chaque bureau a répondu en fonction de son travail auprès des centres d'accueil et des organismes qui offrent des services de counselling dans sa région.[11] Les résultats régionaux ont été communiqués à Toronto. Le personnel du ministère a indiqué au Comité qu'il devait, dans le cadre d'un exercice interne, se préparer en prévision des fonds que le ministère espérait recevoir pour les nouveaux lits alloués.

Les femmes et les enfants qui ont besoin de services d'urgence les reçoivent. En période de forte demande, les centres d'accueil s'assurent que celles qui ont besoin de services d'urgence sont renvoyées à un autre centre dans leur propre

collectivité ou ailleurs. D'autres refuges provisoires tels que des motels ou des auberges sont parfois utilisés. Le ministère a convenu qu'il fallait en faire plus pour assurer la prestation de soutiens et de services d'urgence. C'est pourquoi il a annoncé, le 7 août 2001,[12] l'octroi de 26 M$ pour créer 300 nouveaux lits et remettre à neuf 136 lits existants dans des centres d'accueil. Un montant additionnel de 3 M$ en 2001-2002, qui passerait à 9 M$ par an, serait affecté aux services de counselling et autres offerts dans les centres d'accueil.[13]

Chaque année, plus d'une centaine d'organismes financés par le ministère servent quelque 60 000 femmes et 12 000 enfants. Plus de femmes maltraitées ont besoin de services de counselling que d'un abri. Les périodes d'attente mentionnées dans le rapport du vérificateur s'appliquaient aux femmes désirant obtenir des services de counselling à long terme; les femmes en situation de crise recevaient un service immédiat.[14]

Le personnel du ministère n'avait pas de données à jour sur les périodes d'attente comparables à celles citées dans le sondage de 2000. En réponse aux questions concernant les enfants et leurs besoins spéciaux en services de counselling d'urgence, les membres du Comité se sont fait dire que cette préoccupation avait motivé la mise en place du programme d'intervention précoce.[15]

À propos des disparités en matière de sécurité physique, le personnel du ministère a déclaré que la remise à neuf de 136 lits dans des centres d'accueil avait donné l'occasion d'accroître la sécurité. Cependant, chaque conseil d'administration devait faire des évaluations et présenter les résultats aux bureaux régionaux. Les besoins de sécurité physique étaient pris au sérieux et de petites sommes étaient souvent disponibles pour y répondre.[16]

Une initiative de formation conjointe a permis d'améliorer la coordination des services entre les fournisseurs du Programme et les sociétés d'aide à l'enfance. Des consultations relatives à un protocole ont eu lieu à l'automne 2001. Au moment des audiences, le protocole était en voie de révision. Le personnel du ministère s'attendait à ce qu'il soit diffusé au printemps 2002. Chaque fournisseur du Programme et société d'aide à l'enfance le convertirait alors en protocole local.[17]

Information supplémentaire

En novembre 2002, le ministère était en train de finaliser un examen des coûts des centres d'accueil afin de déterminer les disparités. On s'attendait à ce que la ministre des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance soit breffée en décembre 2002. Les bureaux régionaux du ministère s'employaient également à assurer la collecte et le suivi continus des données.

Entre janvier 2000 et juin 2002, 2 300 employés des sociétés d'aide à l'enfance et 2 154 employés des organismes fournisseurs du Programme ont suivi une formation conjointe sur la façon d'accroître la sécurité des femmes maltraitées et de leurs enfants. La formation, maintenant offerte sur demande, comporte huit modules et est assurée par deux facilitatrices, l'une de l'Aide à l'enfance et l'autre

du Programme de prévention de la violence faite aux femmes. (L'Association ontarienne des sociétés d'aide à l'enfance s'est engagée par contrat à assurer la formation entre janvier 2000 et juin 2002.)[18]

Recommandations du Comité

L'absence de normes relatives à la prestation des services aux femmes et aux enfants victimes ou témoins d'actes de violence ou l'incohérence des normes existantes sont très préoccupantes, particulièrement en ce qui concerne les périodes d'attente pour les services d'hébergement et de counselling.

Par conséquent, le Comité recommande :

1. **Que le ministère définisse les services de base que tous les centres d'accueil doivent fournir et s'assure que leur financement est suffisant.**

2. **Que le ministère élabore une politique précisant les services offerts par les centres d'accueil, en consultation avec l'Association des maisons d'hébergement et de transition de l'Ontario (OAITH).**

3. **Que le ministère rende compte au Comité des progrès réalisés dans la définition des services de base et l'élaboration d'une politique précisant les services non offerts par les centres d'accueil, d'ici le 31 mars 2003.**

4. **Que le ministère rende compte au Comité en septembre 2003 de l'effet des initiatives annoncées en août 2001 sur les périodes d'attente pour les services d'hébergement et de counselling des centres d'accueil.**

2.2 Rapports trimestriels

Le ministère demande aux organismes de présenter des rapports trimestriels comparant les dépenses réelles aux dépenses budgétées et de fournir des informations sur les services fournis. Les écarts de plus de 10 % doivent être expliqués. Les bureaux régionaux examinent ces rapports et s'assurent que les mesures correctrices requises sont prises en temps opportun. Le vérificateur a noté que les rapports trimestriels ne permettaient pas au ministère de surveiller de façon satisfaisante les dépenses des organismes et les services qu'ils fournissent, et ce, pour plusieurs raisons.

Le vérificateur a recommandé plusieurs initiatives pour s'assurer que les rapports trimestriels sur le Programme permettent un suivi efficace des dépenses et de la prestation des services durant l'année.[19]

Audiences du Comité

Au cours de l'année qui vient, le ministère prévoit d'examiner et d'améliorer les données sur les services qui figurent dans les rapports trimestriels des organismes, afin d'en assurer la cohérence.[20]

Recommandation du Comité

Le Comité recommande :

5. **Que le ministère mette au point et finance un système de production de rapports répondant à ses exigences en matière de données pour les centres d'accueil et les organismes de counselling.**

3. RESPONSABILITÉ ET GESTION INTERNE DES ORGANISMES BÉNÉFICIAIRES DE PAIEMENTS DE TRANSFERT

Les organismes bénéficiaires de paiements de transfert qui fournissent des services ne sont pas tenus de respecter les politiques et procédures administratives prescrites pour le ministère même. Toutefois, étant donné que la plupart de leurs fonds proviennent des contribuables provinciaux, le ministère tient les organismes responsables de l'utilisation prudente de ces fonds.

Le ministère a élaboré un nouveau cadre de responsabilité et de gestion pour les organismes bénéficiaires de paiements de transfert en se fondant sur les exigences énoncées dans la directive de 1998 du Conseil de gestion sur la responsabilité en matière de paiements de transfert. Au moment de la vérification au début de 2001, la prochaine étape, soit la mise en œuvre dans tout le ministère, se poursuivait pour chaque programme mais n'en était pas encore rendue au Programme de prévention de la violence faite aux femmes.

En ce qui concerne les exigences relatives à la responsabilité des organismes, le vérificateur a noté des lacunes au niveau des attentes et des normes de service explicites et mesurables, de la communication et de la surveillance des résultats, et des mesures correctrices.

D'autres préoccupations ont été soulevées relativement aux exigences établies pour promouvoir une bonne gestion des organismes par les conseils d'administration, aux politiques et procédures opérationnelles, et aux structures internes de gestion et de rapport.

Le vérificateur a recommandé au ministère d'améliorer la gestion et d'accroître la responsabilité des organismes du Programme en imposant les exigences de son cadre de responsabilité et de gestion.[21]

Audiences du Comité

3.1 Responsabilité des organismes

Le cadre du ministère a été partagé avec tous ses organismes. Il précise les responsabilités liées à l'utilisation des fonds publics et améliore les pratiques administratives du ministère et des fournisseurs de services. Le ministère travaille en collaboration avec ses organismes pour s'assurer que ceux-ci ont intégré le cadre à leur cycle d'activités, un processus esquissé par le personnel du ministère.

Chaque exercice, le personnel du ministère négocie avec les organismes des contrats de services indiquant les attentes et les fonds à fournir, en se fondant sur les services fournis lors des exercices antérieurs et les besoins prévus. Les contrats de services reflètent aussi les responsabilités fondamentales des organismes en ce qui concerne l'établissement des attentes, la surveillance et l'établissement des rapports, et les mesures correctives au besoin. Un conseil d'administration s'engage à atteindre les objectifs de prestation des services lorsqu'il signe le contrat de services.

Les contrats font l'objet d'une surveillance périodique et il existe des relations suivies entre le personnel du ministère, les superviseurs, gestionnaires et employés du Programme, et les conseils d'administration des organismes. Des mesures correctives sont prises en cas de non-conformité à un contrat.

Chaque trimestre, les organismes doivent prouver qu'ils ont utilisé les paiements de transfert reçus pour atteindre les résultats désirés. À la fin de l'exercice, le ministère compare les résultats déclarés aux attentes établies. En collaboration avec l'organisme, le ministère cherche à expliquer et à justifier les écarts ou à déterminer les mesures à prendre pour les combler. Les organismes, quant à eux, doivent présenter des rapports de fin d'exercice ainsi qu'un rapport annuel de rapprochement des dépenses. Le personnel du ministère doit rapprocher les fonds provinciaux avec les données financières réelles et cerner toute subvention ou paiement en trop recouvrable.

De nouveaux outils sont conçus pour aider les organismes à satisfaire aux exigences du cadre, et le ministère reconnaît que certains organismes, particulièrement les plus petits, pourraient avoir besoin d'aide pour suivre le processus. Le personnel du ministère a admis qu'il devait continuer d'améliorer sa surveillance, mais qu'il était mieux formé qu'avant et que le processus de rapprochement était plus à jour.[22]

3.2 Gestion interne des organismes

Les conseils d'administration sont tenus de fournir des services de qualité, de déterminer les besoins en matière de dotation et les qualifications du personnel, d'assurer la sécurité physique des centres d'accueil, de s'assurer que ceux-ci font connaître leurs services et que les organismes coordonnent leurs services entre eux.[23]

Étant donné le taux de roulement des membres des conseils d'administration et la complexité grandissante de l'environnement, le ministère est plus souvent appelé

à donner un coup de main. Au cours de l'année qui vient, il a l'intention de continuer d'améliorer le cadre de gestion et d'inclure une exigence concernant la capacité des conseils d'administration. Un manuel est en voie de préparation pour aider les conseils à comprendre leur rôle et leurs responsabilités. Le gros du manuel sera basé sur celui utilisé par les conseils d'administration des sociétés d'aide à l'enfance.[24]

Information supplémentaire

Après les audiences, le Comité a reçu une copie du cadre de gestion et de responsabilité du ministère mis à jour en mars 2002. Ce document indiquait qu'une section Description des services sur la capacité des conseils d'administration à s'acquitter de leurs responsabilités avait été ajoutée au contrat de services. Le manuel en voie de préparation aiderait les conseils d'administration à comprendre les meilleures pratiques en matière de gestion et de responsabilité. Il devait être disponible vers la fin du printemps 2002. Un cadre sectoriel pour les paiements de transfert devait être finalisé et diffusé durant le premier trimestre de 2002-2003; sa préparation a toutefois été retardée par la grève du SEEFPO au printemps 2002. Le document sera diffusé au début de 2003, après avoir été traduit en français. Les activités et pratiques administratives requises pour le personnel du ministère et des organismes seront alors en place.[25]

Recommandation du Comité

Le Comité reconnaît que le ministère s'est efforcé de répondre aux préoccupations soulevées par le vérificateur provincial en matière de responsabilité et de gestion. Il apprécie également les difficultés inhérentes à la mise en œuvre des programmes de services sociaux. Le Comité convient toutefois avec le personnel du ministère et le vérificateur qu'il faut améliorer le suivi de la conformité au cadre.

Par conséquent, le Comité recommande :

6. **Que le ministère remette au Comité une autre mise à jour de son cadre de responsabilité et de gestion.**

4. Financement du Programme

Cela fait plusieurs années que le vérificateur exprime des préoccupations relatives à la façon dont le ministère finance ses programmes bénéficiaires de paiements de transfert. Dans son *Rapport annuel 1997,* il recommandait au ministère d'évaluer d'un œil critique les demandes de financement et de s'assurer que les sommes approuvées étaient à la mesure de la demande et des services fournis, afin de veiller à ce que le financement des services soit équitable et bien adapté à chaque organisme.[26]

Malgré son engagement, pris en 1997, à faire ce travail, le ministère n'a pas relevé les changements à la demande de services au moment de décider du financement annuel du Programme. En 2001, le vérificateur a détaillé plusieurs

préoccupations liées au financement des services d'hébergement, de counselling et autres.[27]

4.1 Financement des services d'hébergement

En janvier 1998, en conséquence de l'initiative de remaniement des services locaux, le ministère a assumé l'entière responsabilité du financement des centres d'accueil pour femmes maltraitées.[28] Le vérificateur a noté qu'à la suite de ces changements, les neufs bureaux régionaux du ministère avaient reçu des fonds destinés aux centres d'accueil pour 1998 et les années subséquentes sur la base du financement annuel maximal fourni à chacun des centres d'accueil relevant d'eux au cours de la période quinquennale 1992-1996. Le ministère a admis que cette méthode de financement pouvait amener certains bureaux régionaux à recevoir des fonds excédentaires par rapport aux besoins. Des problèmes ont été cernés relativement aux méthodes et niveaux de financement.

- **Méthodes de financement** : Le vérificateur a visité trois bureaux régionaux et conclu qu'aucune de leurs méthodes de financement n'était appropriée. Cette conclusion était basée sur des variables telles que les niveaux d'occupation, les coûts réels du centre d'accueil et les besoins en matière de financement.
- **Niveaux de financement** : Le ministère ne disposait pas toujours d'informations fiables sur les fonds reçus par chaque centre d'accueil entre 1992 et 1996. Il y avait des écarts importants dans les coûts moyens des services fournis par les centres d'accueil (par personne servie, par lit disponible, par jour de soins résidentiels) en 1999-2000.

Dans son rapport de 1998 sur le décès d'Arlene May et de Randy Iles, le coroner recommandait au ministère de passer en revue son financement des centres d'accueil pour les femmes maltraitées et leurs enfants. En 1999, le ministère a indiqué que la nouvelle méthode de financement réglerait le problème. Or, le vérificateur a conclu en 2001 que la méthode de financement du ministère n'assurait pas aux centres d'accueil des fonds appropriés et équitables.[29]

Audiences du Comité

4.1.1 Méthodes de financement

Depuis janvier 1998, les centres d'accueil en place bénéficient d'un financement global. Cette méthode de financement offrirait une plus grande stabilité, car elle ne dépend pas du taux d'occupation de chaque centre d'accueil. Elle a aussi allégé le fardeau administratif des organismes en les aidant à améliorer la planification des services et la gestion des ressources.

Les centres d'accueil sont établis dans la collectivité et peuvent recevoir des fonds et des services en nature d'autres sources et d'autres ordres de gouvernement. La province encourage ces partenariats, car il incombe à la collectivité dans son ensemble de faire face au problème de la violence familiale. Par ailleurs, les fonds affectés par le ministère aux services offerts dans le cadre du Programme augmentent constamment depuis 1997.[30]

Étant donné les préoccupations du vérificateur relatives aux méthodes de financement et à la prestation des services de base ainsi que les recommandations connexes du coroner qui a fait enquête sur le décès d'Arlene May et Randy Iles et de Gillian Hadley, le Comité a demandé au personnel du ministère s'il allait entreprendre un examen approfondi du financement des centres d'accueil. Il s'est fait dire que le ministère avait l'habitude de passer en revue le contrat de services conclu avec chaque organisme plutôt que le système dans son ensemble. Les employés du ministère étaient d'avis que le processus en vigueur répondait mieux aux besoins.[31]

4.1.2 Niveaux de financement

Dans un système où les partenaires et les méthodes de financement varient, la façon dont les coûts et les recettes sont exprimés peut avoir un effet marqué sur les dépenses réelles. De l'avis du personnel du ministère, le vérificateur avait examiné la question du seul point de vue du financement provincial pour les unités de service.

Les soins résidentiels coûtent en moyenne à la province 100 $ par personne et par jour. La fourchette médiane s'étend de 75 $ à 125 $. Plusieurs facteurs expliquent les écarts entre les centres d'accueil. Certains, par exemple, collectent des sommes substantielles ou ont accès à d'autres sources de financement telles que Centraide ou une municipalité, tandis que d'autres comptent davantage sur les fonds du ministère. (Le Comité s'est fait dire qu'aucune pénalité n'était prévue pour les organismes de prévention de la violence faite aux femmes qui collectent des fonds à l'échelle locale. Ces efforts porteraient davantage fruit lorsqu'ils visent un projet que le gouvernement ne s'est pas engagé à financer.[32])

Les coûts quotidiens dépendent aussi des taux d'occupation. Neuf des 98 centres d'accueil de la province enregistraient des coûts dépassant 200 $ par personne par jour. Ils étaient tous situés dans de petites collectivités rurales du Nord, où les faibles taux d'occupation se traduisaient par des coûts quotidiens plus élevés pour les soins résidentiels qui devaient quand même être fournis.

Les écarts entre les régions n'étaient pas inattendus au début de la mise en œuvre de la nouvelle méthode de financement. Les échelles pourraient se rétrécir avec le temps, mais le personnel du ministère a répété qu'il avait essayé de trouver un juste milieu entre la nécessité d'uniformiser aux fins de la responsabilité ministérielle et la nécessité de répondre aux besoins locaux. Cette dernière exigence pourrait empêcher de combler l'écart. Le ministère était toutefois en train de repérer des données qui aideront à accroître l'efficacité et à reconnaître les meilleures pratiques à partager avec les organismes (p. ex. une représentation plus exacte des unités de service et des coûts par unité).[33]

4.1.3 Annonce d'août 2001

Les 300 nouveaux lits seront mis en place sur quatre ans. L'objectif pour 2001-2002 était de 107 lits.[34] Les 26 M$ sont destinés aux immobilisations. Les 3 M$ additionnels, qui passeront à 9 M$, sont des subventions de fonctionnement

pour les 300 nouveaux lits. Des fonds de fonctionnement sont déjà associés aux lits remis à neuf.[35] Le ministère prévoyait de dépenser quelque 1,4 M$ des 3 M$ additionnels alloués aux services de counselling et autres offerts par les centres d'accueil en 2001-2002. Les dépenses ont été moins élevées à cause de certains retards dans la création des nouveaux lits et des salaires réduits attribuables à la courte durée de l'exercice.

Des préoccupations ont été exprimées au sujet de l'insuffisance possible des fonds requis à l'appui des nouveaux lits, basés sur le coût quotidien moyen des soins résidentiels pour la province (100 $). En fait, le montant utilisé comme point de départ à la discussion après l'annonce des lits additionnels alloués aux centres d'accueil était de 30 000 $ par lit par année, selon le taux d'occupation. Les économies résultant du coût réduit des nouveaux lits dans les centres d'accueil existants et des travaux de remise à neuf permettraient d'affecter quelque 34 000 $ aux nouveaux lits des nouveaux centres d'accueil. Le ministère était convaincu que les 9 M$ éventuels répondraient aux besoins opérationnels liés aux nouveaux lits.

L'annonce ayant été faite conjointement avec l'initiative SuperCroissance, nous avons demandé au personnel du ministère si la construction d'un nouveau centre d'accueil nécessitait un financement local. Les nouveaux centres d'accueil étaient encouragés à chercher d'autres sources de financement, mais n'étaient pas tenus de fournir un certain pourcentage. Certains ont reçu des fonds de la SCHL ou de l'Initiative de partenariats en action communautaire du gouvernement fédéral.[36]

Information supplémentaire

Le ministère a déclaré que 117 des 300 nouveaux lits seraient en place d'ici le 1er décembre 2002.[37]

4.2 Financement des services de counselling et autres

Le ministère a toujours assuré le financement intégral des services de counselling et autres du Programme. Le montant approuvé est basé sur le budget demandé par l'organisme pour offrir les services, budget qui inclut des données sur le montant demandé ainsi qu'une description des services proposés. Le vérificateur a noté que les descriptions de services figurant dans les budgets proposés ne contenaient pas de renseignements suffisamment détaillés ou pertinents (p. ex. sur la durée ou la nature des services de counselling).

- **Financement des organismes** : Le ministère avait tendance à approuver des fonds semblables à ceux de l'année précédente. Le vérificateur a également déterminé que le coût moyen des services semblables financés par le ministère (p. ex. soutien en cas d'urgence et services généraux de counselling) en 1999-2000 variait beaucoup.
- **Coûts réalistes des services** : Le ministère n'avait pas établi une fourchette de coûts raisonnables pour les services. En 2000-2001, le ministère a ajouté à son Programme de prévention de la violence faite aux femmes un volet destiné aux enfants témoins d'actes de violence et un volet d'appui transitoire,

sans déterminer de façon adéquate dans quelle mesure les services étaient déjà fournis ni évaluer les besoins des régions ou des organismes.

- **Financement ponctuel** : Le ministère a fourni un financement ponctuel pour certaines dépenses liées à la transition à l'an 2000 qui, comme le vérificateur l'a découvert, n'avaient rien à voir avec l'an 2000 ou étaient carrément suspectes.

Le vérificateur a recommandé au ministère de prendre des mesures pour s'assurer que le financement des services fournis dans le cadre du Programme est proportionné aux besoins particuliers de chaque organisme.[38]

Audiences du Comité

Les coûts des services de counselling peuvent varier selon qu'ils sont collectifs ou individuels, fournis par des professionnels ou par des pairs. De nombreux programmes offriraient des services de counselling par les pairs, croyant que les femmes qui ont été victimes de violence familiale sont mieux placées pour conseiller les clientes.[39]

Recommandations du Comité

Par conséquent, le Comité recommande :

7. **Que le ministère s'assure que ses bureaux régionaux emploient une méthode uniforme et appropriée pour établir les montants à octroyer à chaque centre d'accueil.**

8. **Que le ministère s'assure que les demandes de financement des organismes contiennent des renseignements suffisamment détaillés et pertinents pour lui permettre de prendre des décisions éclairées.**

9. **Que le ministère évalue d'un œil critique toutes les demandes de financement et s'assure que les montants approuvés sont proportionnés à la demande et aux services réellement fournis.**

4.3 Rapprochements annuels des dépenses relatives aux programmes

Les bénéficiaires de paiements de transfert qui reçoivent du ministère plus de 75 000 $ par année doivent remplir un rapprochement annuel des dépenses relatives aux programmes (RADRP) pour le ministère. L'objet du RADRP est de rapprocher les dépenses du programme et les fonds fournis par le ministère afin de repérer les dépenses inopportunes ou non admissibles et les excédents recouvrables.

Dans des rapports de vérification antérieurs sur les paiements de transfert du ministère à des organismes, le vérificateur a noté l'incapacité du processus de RADRP à réaliser ses objectifs efficacement et en temps opportun. Le ministère

avait néanmoins reçu et examiné en temps opportun les RADRP pour les organismes fournisseurs du Programme.

Le vérificateur a quand même conclu que le processus de RADRP en général était inefficace pour les raisons suivantes :

- Le ministère n'avait pas clairement défini les dépenses admissibles et les organismes ne les interprétaient pas de la même façon;
- Le RADRP et les états financiers vérifiés qui l'accompagnent omettent souvent les détails nécessaires pour repérer les dépenses inopportunes ou non admissibles et pour permettre le rapprochement des dépenses déclarées et des états financiers vérifiés;
- Le processus de RADRP du ministère n'a pas permis de repérer des dépenses non admissibles ou des excédents qui auraient dû être récupérés.

Le vérificateur a recommandé plusieurs mesures afin de s'assurer que le processus de RADRP pour le Programme repère les dépenses inopportunes et non admissibles, ainsi que les excédents, et appuie mieux les décisions en matière de financement dans l'avenir.[40]

Audiences du Comité

Au cours de l'année qui vient, le ministère prévoit d'examiner et d'améliorer les données sur les services que les organismes communiquent chaque année afin d'en promouvoir l'uniformité.[41] Il prévoit aussi de veiller à ce que les organismes fournissent des explications et des plans d'action en cas d'écarts financiers.[42]

Recommandation du Comité

Le Comité note que le processus de RADRP en général continue de préoccuper le vérificateur, qui a recommandé d'y apporter de nombreuses améliorations au fil des ans. En ce qui concerne le Programme, le Comité est d'avis qu'un processus de RADRP plus clair et plus détaillé pourrait avoir rendu inutiles certaines recommandations antérieures du présent rapport.

Par conséquent, le Comité recommande :

10. Que le ministère prenne des mesures correctives pour que le processus de RADRP ne revienne pas sur le tapis dans un autre rapport du vérificateur.

5. RAPPORTS SUR LE RENDEMENT

Le ministère a mis en place un nouveau système pour évaluer le rendement des divers volets du Programme. Des questionnaires sont remis aux femmes qui reçoivent des services dans le cadre du Programme. Les renseignements recueillis sont ensuite entrés dans une base de données provinciale, puis analysés par le

ministère. L'exercice 2000-2001 marquant la première année de ces sondages, il n'y avait pas encore de résultats disponibles au moment de la vérification.

Le vérificateur a noté des lacunes dans la conception du nouveau système qui risquent de réduire la fiabilité et l'utilité des résultats comme moyens de mesurer l'efficacité des programmes, notamment :

- un conflit d'intérêts potentiel parce que les questionnaires sont remplis par les clientes qui reçoivent des services, puis remis au personnel de l'organisme, qui transmet à son tour les résultats au ministère;
- l'absence de critères mesurables ou de repères pour évaluer les résultats du questionnaire.

Le vérificateur suivra les résultats de ce système d'évaluation dans l'avenir.[43]

Audiences du Comité

Le ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance est un des ministères à avoir introduit un système de gestion du rendement afin de recueillir des données sur les résultats et les attentes auprès des clientes. Au cours de l'année qui vient, il compte travailler avec ses partenaires à améliorer le système pour qu'il produise des données significatives. La première année de collecte venait de se terminer au moment des audiences. On espère disposer de meilleurs renseignements au fur et à mesure que les organismes commenceront à recueillir des données.[44]

Recommandation du Comité

Le Comité sait que le système de gestion du rendement est une initiative relativement récente du ministère et que le vérificateur a l'intention d'assurer le suivi des résultats dans l'avenir. Il désire toutefois souligner l'importance de recueillir des données significatives.

Par conséquent, le Comité recommande :

11. Que le ministère prenne les mesures nécessaires pour assurer la collecte de données utiles et fiables afin de pouvoir évaluer de façon efficace le rendement des programmes de prévention de la violence faite aux femmes.

6. Liste des recommandations du Comité

1. Que le ministère définisse les services de base que tous les centres d'accueil doivent fournir et s'assure que leur financement est suffisant.

2. Que le ministère élabore une politique précisant les services offerts par les centres d'accueil, en consultation avec l'Association des maisons d'hébergement et de transition de l'Ontario (OAITH).

3. Que le ministère rende compte au Comité des progrès réalisés dans la définition des services de base et l'élaboration d'une politique précisant les services non offerts par les centres d'accueil, d'ici le 31 mars 2003.

4. Que le ministère rende compte au Comité en septembre 2003 de l'effet des initiatives annoncées en août 2001 sur les périodes d'attente pour les services d'hébergement et de counselling des centres d'accueil.

5. Que le ministère mette au point et finance un système de production de rapports répondant à ses exigences en matière de données pour les centres d'accueil et les organismes de counselling.

6. Que le ministère remette au Comité une autre mise à jour de son cadre de responsabilité et de gestion.

7. Que le ministère s'assure que ses bureaux régionaux emploient une méthode uniforme et appropriée pour établir les montants à octroyer à chaque centre d'accueil.

8. Que le ministère s'assure que les demandes de financement des organismes contiennent des renseignements suffisamment détaillés et pertinents pour lui permettre de prendre des décisions éclairées.

9. Que le ministère évalue d'un œil critique toutes les demandes de financement et s'assure que les montants approuvés sont proportionnés à la demande et aux services réellement fournis.

10. Que le ministère prenne des mesures correctives pour que le processus de RADRP ne revienne pas sur le tapis dans un autre rapport du vérificateur.

11. Que le ministère prenne les mesures nécessaires pour assurer la collecte de données utiles et fiables afin de pouvoir évaluer de façon efficace le rendement des programmes de prévention de la violence faite aux femmes.

NOTES

[1] Ontario, Assemblée législative, Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats (Hansard)* (28 février 2002), P303; et Ontario, Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2001* (Toronto, le Bureau, 2001), 109.
[2] Ontario, ministère de la Citoyenneté, « Le gouvernement de Ernie Eves investit plus de 21 millions de dollars dans une campagne de lutte contre la violence familiale », *Communiqué*, 5 septembre 2002. Site Internet : http://www.gov.on.ca/citizenship/french/about/n050902.htm, consulté le 18 octobre 2002. Une centaine de centres d'accueil recevront des fonds pour des améliorations matérielles. Information contenue dans un courriel de la Direction des services communautaires, Division des services communautaires et des politiques en matière de déficience intellectuelle, ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance, Toronto, 25 novembre 2002.
[3] Ontario, Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, p. P303; et Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2001*, p. 110.
[4] Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2001*, p. 110.
[5] Ibid., pp. 111-112.
[6] Ibid., pp. 112-114.
[7] Ontario, Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, p. P311.
[8] Ibid., pp. P323-324.
[9] Ibid., p. P316.
[10] Ibid., p. P311.
[11] Information contenue dans un courriel du ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance et dans une note de la Direction des services communautaires, Division des services communautaires et des politiques en matière de déficience intellectuelle, ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance, Toronto, 31 octobre 2002.
[12] Ontario, ministère des Services sociaux et communautaires, « Le gouvernement de l'Ontario annonce l'octroi d'un financement de 35 millions de dollars pour aider les femmes victimes de violence familiale », *Communiqué*, 7 août 2001.
[13] Ontario, Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, p. P305 et 318.
[14] Ibid., p. P305.
[15] Ibid., p. P312.
[16] Ibid., p. P313.
[17] Ibid., pp. P304 et 313.
[18] Information contenue dans un courriel du ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance.
[19] Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2001*, pp. 115-116.
[20] Ontario, Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, p. P304.
[21] Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2001*, pp. 117-118.
[22] Ontario, Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, pp. P304, 307 et 311-312.
[23] Ibid., p. P311. Dans sa recommandation 41, le jury du coroner ayant fait enquête sur le décès de Jordan Heikamp stipulait que toutes les employées des centres d'accueil devaient décrire avec précision aux organismes extérieurs les services que leur centre d'accueil peut fournir. Voir Ontario, ministère du Solliciteur général, Bureau du coroner en chef, verdict du jury du coroner rendu le 11 avril 2001.
[24] Ontario, Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, pp. P305, 313 et 320.
[25] Ontario, ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance, Mise à jour du cadre de gestion et de responsabilité (Toronto, le Ministère, mars 2002), pp. 10, 12 et 13; et information contenue dans un courriel du ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance.
[26] Le *Rapport annuel 1997* examinait les paiements de transfert pour tous les programmes du ministère des Services sociaux et communautaires, au lieu de simplement vérifier l'optimisation des ressources du Programme de prévention de la violence faite aux femmes.
[27] Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2001*, pp. 118-119.
[28] Avant janvier 1998, les municipalités payaient 20 % des coûts quotidiens des centres d'accueil, tandis que la province couvrait les 80 % restants ainsi que les services en sus du tarif quotidien. En assumant la part municipale de 20 % du financement quotidien des centres d'accueil, le ministère

a absorbé des frais additionnels de 3 millions de dollars. Voir Ontario, Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, pp. P308 et P322.

[29] Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2001*, pp. 119-120 et 122.

[30] Voir Ontario, Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, pp. P303-P304.

[31] Voir ibid., pp. P306-P308.

[32] Ibid., pp. P322-323.

[33] Ibid., pp. P305 et P309-P310.

[34] Ibid., p. P312.

[35] Ibid., p. P314.

[36] Ibid., pp. P315-316.

[37] Information contenue dans un courriel du ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance.

[38] Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2001*, pp. 120-122.

[39] Ontario, Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, p. P307.

[40] Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2001*, pp. 122-123.

[41] Ontario, Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, p. P304-P305.

[42] Ibid., pp. P304-305

[43] Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2001*, p. 124.

[44] Ontario, Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, pp. P304, 305 et 312.